



E-NEWS

FDRC  金融糾紛調解中心
FINANCIAL DISPUTE RESOLUTION CENTRE



從原則到實踐：《香港調解守則》（2026）對調解員的意義

金融糾紛往往令人承受巨大壓力，情況複雜且夾雜強烈情緒。此類糾紛涉及專門的金融產品知識、對金錢損失的強烈個人感受，以及個別消費者與金融機構在各方面的落差。在處理此類糾紛時，調解員不僅肩負促進溝通的角色，更須依循明確的倫理與專業標準行事。在香港，調解制度主要以促進式為主，並已於《調解條例》中有所體現。

於 2026 年 4 月，經香港調解資歷評審協會有限公司（HKMAAL）批准通過修訂的《香港調解守則》（「守則」），進一步鞏固香港調解的核心價值，並為所有調解員（不論其背景或資歷評審途徑）訂明最低的倫理與專業標準。在此基礎上，以下各項特質對於處理金融糾紛至為關鍵。

保持獨立、公正，建立知情信任

經修訂的《守則》明確規定，在接受調解個案前，調解員必須保持公正，並作出適當披露。調解員須對各爭議方一視同仁，並披露任何現存或過往的關係或利益，以免產生利益衝突的疑慮，並須在取得各爭議方知情同意後，方可繼續進行調解。

在金融糾紛調解中，這種資訊公開、過程坦誠的透明度尤其重要。消費者對機構影響可能會較為敏感，而金融機構亦需要確保調解程序公平、獨立且具專業基礎。調解員倘能堅守獨立立場並作出充分披露，有助建立各爭議方在知情基礎上的信任，並鞏固調解作為合法、公正解決爭議途徑的地位。

程序清晰，尊重各爭議方自主決定

經修訂的《守則》強調，調解員有責任確保各爭議方清楚了解調解的性質、程序安排及其本身角色。在調解開始時清晰說明，以及訂立調解協議，並非單純形式，而是應盡的責任。

金融糾紛調解員應提供清楚的程序架構，同時不干預結果。透過訂立基本規則、說明可採用的方式（包括共同會議及個別會談），並有條不紊地引導對話，使各爭議方能有效參與，同時保留其自行決定是否及如何達成和解的權利。

具備專業知識而不取代判斷

經修訂的《守則》明確要求調解員須具備處理調解所需的知識與能力，包括語言運用、專業培訓、資格認證及持續進修等。

在金融糾紛中，調解員須能處理複雜資料及專門術語，但不應擔當財務顧問或決策者的角色。稱職的調解員應協助各爭議方清楚表達意見、釐清誤解、集中討論爭議重點，同時避免代替任何一方作出專業或法律判斷。在適當情況下，調解員可根據《守則》的指引，鼓勵各爭議方尋求獨立法律或專業意見。

配合網上調解的最新要求

經修訂的《守則》已涵蓋面對面、線上/線下混合模式及網上調解方式，以反映香港當前的實踐現狀。當採用網上方式調解時，調解員須提醒並協助各爭議方設立適當措施，以維護調解程序的完整及保密。

同時，專業的調解員亦須了解香港金融業的監管要求及行業慣例。經修訂的《守則》規定，調解員應充分熟悉並有能力運用網上調解所採用的相關技術。具備對此背景的理解，有助調解員在維持專業表現的同時，亦確保金融機構及消費者均能有效參與網上調解。

秉持專業操守與持續發展

經修訂的《守則》重申調解是需要不斷學習的專業工作。調解員在接受委任前，須確保具備充足時間與準備，並具備所需能力；同時亦應隨著爭議類型及監管環境的變化而持續提升自身水平。

在金融糾紛調解中，這種專業承諾不但有助提升公眾信心，亦鞏固調解作為訴訟以外的可靠替代方案的地位，並維護整個調解專業的聲譽。

保持沉穩，善於應對情緒

雖然經修訂的《守則》未有具體規範情緒處理方式，但其對公平、能力及有效參與的要求意味調解員須能沉穩妥善地處理情緒較為激動的場面。金融糾紛往往涉及焦慮、憤怒或不安，尤其當個人儲蓄或生計受到影響時更為顯著。

稱職的調解員能保持冷靜，適當控制自身反應，不急於推進討論或過早重整議題，並能在適當時候容許沉默，使各爭議方得以整理思緒。這樣的做法，有助雙方表達真正關注的問題，而非僅停留於既定立場，從而促進更具建設性的對話。

具備超越規範的個人特質

正如馮驊法官所撰寫的調解會議文章中指出——調解本質上是一項「以人為本、受個人特質影響」的工作。《守則》雖訂明基本要求，但調解工作能否達致理想成果，往往取決於調解員本身的個人特質。

上述特質包括對調解工作的投入、與不同人士建立聯繫的能力，以及在面對不確定情況時仍能保持耐性與信心。這些特質使調解員不僅能遵從經修訂的《守則》的規定，更能在實際情況中落實其精神，特別是在困難的金融糾紛中，仍能穩步推進進程。

結語

經修訂的《守則》為香港調解實踐提供清晰的指引。稱職的金融糾紛調解員不僅遵從相關規範，更能在實務中展現獨立、公正、沉穩及對情境的理解，並致力促進公平且具建設性的對話。在金融糾紛調解中心，這些特質有助提升調解成效，並協助各爭議方化解分歧，達成和解。

發佈日期：2026年6月
第九期

註：

- i. 本通訊僅供一般參考，不構成任何建議。金融糾紛調解中心對其中所載資料不作任何陳述，亦無意作出任何陳述。對於任何依賴本通訊所載資訊的行為，金融糾紛調解中心概不承擔任何責任。
- ii. 金融糾紛調解中心是一所非牟利擔保有限公司。在財經事務及庫務局、香港金融管理局及香港證券及期貨事務監察委員會的支持下，本中心獨立且公正地管理金融糾紛調解計劃，協助金融機構及其客戶解決金錢糾紛。